绪 言

二零零三年六月

二零零二／零三年度是申诉专员公署在行政和营运上脱离政府机制后首个完整的运作年度。本署亦在这年内搬迁到自置的办公地方。在本报告年度内，我们共接获 14,298 宗查询和 4,382 宗投诉、完成处理了 4,370 宗投诉个案及六宗直接调查：全部都是自本人上任以来所达到的最高纪录。

随着工作量的增加，本署承受了更大的工作压力，特别是因为本署聘用了许多新人职的调查人员，取代从政府借调到本署工作的资深公务员。尽管如此，全赖本署人员的努力，以及透过灵活聘用临时职员，本署仍能取得不俗的成绩。

然而，本署仍要面对其他压力，例如一些较执着的投诉人会认为除非本署完全接纳他们的投诉点，否则不肯接受本署的调查结果，甚至会转而把本署或属下职员视为投诉对象。另一方面，部分被调查的机构则对本署的查讯反应较为敏感，因而有所抗拒。本人谨此保证，本署定会公平地处理各项投诉。我们会客观地分析事实，以无私无畏、不偏不倚的态度提出我们的评论及建议，这正是我们奉行的指导原则和专业精神。

为了让市民正确理解本署的职责和角色，我们会加强公众教育和推广工作，并会继续向公职人员宣传正面的处理投诉文化。

另一方面，在我们进行查讯期间，不少机构会主动展开内部检讨和实行改善措施，这点令本人感到鼓舞。这种现象突显出本署在公共行政改革方面所发挥的催化作用。

展望未来，因政府财政紧绌，本人预期未来几年给予本署的拨款势将减少，这会对本署的营运造成压力，故本人必须加倍慎用资源。我们会继续简化工作程序和重新调配职务，务使财政考虑不会影响本署的长远发展。

无论前面有多大的困难与障碍，我们定会竭尽所能，为达致公平、公开、能够迅速回应市民要求和负责任的公共行政作出贡献，并且以提高政府服务的质素及水平为己任。